De volgende generatie (2)

02-12-2015 13:53

In alle commotie rondom het thuisbezorgen in de foodsector (Picknick als ‘disruptor’?) trok de campagne rondom ‘Hello Fresh’ mijn aandacht. Zij kunnen vanuit één punt door heel het land mensen individueel van dienst zijn. Maar dat deed, op lokaal niveau, de groenteboer in mijn jeugd ook. Met paard en wagen kwam hij door de wijk en het “Janus, mag ik een peke” van de jeugd werd altijd beloond met een worteltje om aan te knabbelen. Of later de ‘srv-wagens’. Zij kwamen met wat zij hadden ingekocht op het moment dat het hun uitkwam bij je thuis.

De techniek maakt het echter mogelijk om te leveren wat en wanneer de klant het wil. ‘Customer Centric’ denken is niet nieuw, de klant is allang koning. ‘Disruptie’ zie ik als een gevolg van het niet tijdig afschrijven en aanpassen van de oude systemen.
Hoeveel respect ik ook heb voor de inzet om 50.000 live items logistiek te handelen, de oude systemen kraken en piepen in hun voegen. Een collega had een leuk product in de aanbieding gezien in een bouwmarkt. Ze kon online de voorraad checken en ja hoor: nog twee op voorraad! Dus direct in de auto gestapt, maar het product was niet te vinden in de winkel.
Personeel erbij gehaald en die er van moeten ovetuigen dat er echt voorraad stond. Uiteindelijk werden de producten gevonden… Ze stonden in het magazijn op een plaats waar ze er niet bij konden. Het ergste was dat het moeite kostte het personeel zo ver te krijgen dat ze een oplossing boden. Mijn collega was uiteindelijk genoodzaakt nog een keer terug te komen! Zo verliest zowel de winkel als het personeel zijn toegevoegde waarde.

Marc Nelissen